Encadrement du client

Des clients satisfaits – c'est entre vos mains

Du premier contact jusqu'à l'achèvement d'une commande, l'encadrement du client est déterminant pour l'entreprise si elle peut gagner un client, lui donner satisfaction et, enfin, s'il la recommande. Texte: Ruth Bürgler / photos: Weber Ofenbau AG, Erlinsbach

Parler, discuter, raconter, expliquer, bavarder, faire des blagues et transmettre son savoir par oral, c'est ce que nous faisons chaque jour. Le langage est notre moyen de communication le plus important. Si les paroles nous manquent, il aide parfois de parler avec les mains et les pieds. Mais nous savons également tous qu'il y a facilement des malentendus. On se crêpe très vite le chignon, parce qu'on n'écoute pas vraiment ce que dit l'autre ou parce qu'on ne s'exprime pas clairement. Nous ne sommes pourtant parfois tout simplement pas conscient de l'état des connaissances de notre vis-à-vis.

Le premier entretien conseil est décisif si les clients se sentent «bien encadrés ».

La clé c'est le savoir

En être toujours conscient et le garder en mémoire est la base pour un contact réussi avec la clientèle. Le crédo du poêlier-fumiste peut être: la commande n'est exécutée de manière satisfaisante que lorsque le client sait tout ce qu'il lui faut pour pouvoir exploiter son installation de chauffage à son entière satisfaction. L'allumage correct est également un élément essentiel. Ceci permet non seulement de protéger le poêle et l'environnement, mais aussi de prolonger la durée de vie du chauffage et de rester en bons termes avec le voisinage. Celui qui allume correctement le feu, se sert de bois sec, à l'état naturel (humidité inférieure à 20 pour cent). En cas de combustion supérieure, le feu est allumé par le module d'allumage supérieur. Comme allume-feu il ne faudrait pas utiliser du papier ou du carton, mais des brindilles sèches ou des allume-feux spéciaux, par exemple en laine de bois trempée dans de la cire. Cette méthode garantit une combustion lente et contrôlée. On évite ainsi l'émission de polluants et des dépôts de suie dans le système d'évacuation. La quantité de bois est calculée individuellement pour chaque poêle. L'élément déterminant est le besoin de chaleur devant être couvert par le poêle. Ces indications sont à respecter afin d'assurer une combustion optimale. Les clapets du poêle doivent rester ouverts pendant toute la durée de la combustion. Les clapets ne sont fermés que lorsqu'il ne reste que de la braise dans le foyer. La chaleur reste ainsi dans le poêle au lieu de s'échapper, perdue, par la cheminée.

Expérimenter le premier vrai feu

Le jour du premier allumage présente l'occasion au poêlier-fumiste d'expliquer au client le fonctionnement du poêle et de célébrer cet événement. Ce peut sans autre être un événement dont on

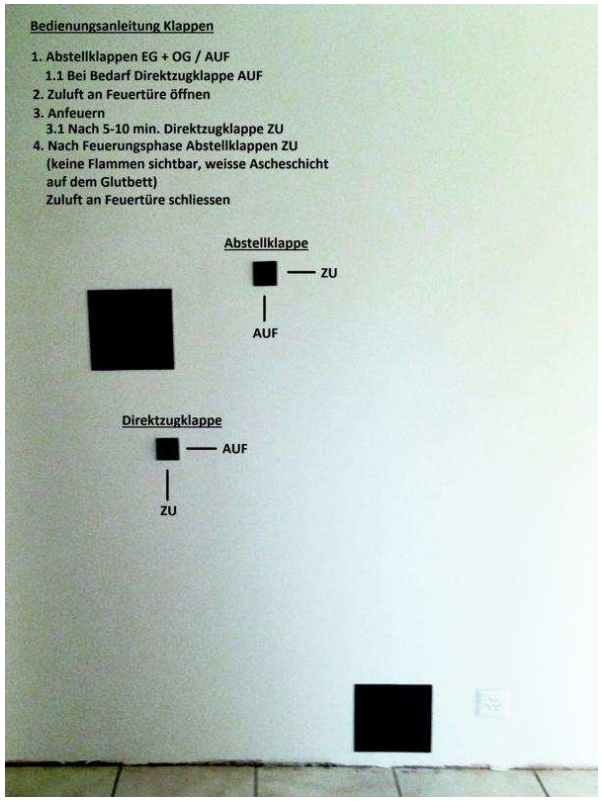
gardera un très bon souvenir. Le moment propice pour l'artisan et le client de se réjouir ensemble que le poêle fonctionne. Une journée décisive peut-être pour que le client devienne oui ou non un support publicitaire: Les clients parlent de leurs expériences positives dans le cercle de leurs amis et connaissances lorsqu'ils sont satisfaits du travail du poêlier-fumiste. La publicité de bouche à oreille ne doit pas être sous-estimée. Il est important de ne pas perdre de vue que par ce biais les mauvaises expériences se propagent bien plus vite que les bonnes.

S'adresser aux femmes

A propos «du client»: Les femmes ont une grande influence s'il s'agit de prendre une décision pour un achat et devraient donc également être intégrées lors du conseil, dans la publicité mais aussi lors de la mise en service. Les femmes doivent aussi bien savoir comment fonctionne le poêle et comment elles doivent l'exploiter. Le poêlier-fumiste maîtrise un ancien artisanat, mais doit s'adapter à la vie moderne au niveau de l'égalité des droits. Un poêlier-fumiste devrait donc faire de sorte que toutes les parties intéressées soient réunies autour du poêle au moment de l'instruction.

Apprendre en écoutant, regardant, agissant

Il y a différentes méthodes pour apprendre. Les uns apprennent par l'ouïe, il suffit de leur expliquer quelque chose. D'autres apprennent avec les yeux. Il leur faut uniquement un mode d'emploi écrit pour que les choses soient en ordre. Pour d'autres encore le mieux c'est de pouvoir directement faire le travail, tout en étant assistés par un spécialiste. Il vaut la peine pour le poêlier-fumiste de tenir compte de ces trois types d'apprentissage lors de l'instruction. Instruire signifie avoir de la patience, de laisser aux gens le temps d'absorber les informations, d'expérimenter ce qu'ils ont appris dans la pratique.



Mode d'emploi d'un poêle. Comme un satellite à l'étage supérieure fait partie de l'installation, il faut deux clapets de fermeture.

Trouver sa propre «combine»

Chaque poêlier-fumiste a ses propres méthodes. On peut sans autres en discuter avec ses collègues professionnels, échanger des idées et reprendre des bonnes suggestions et les intégrer dans son propre répertoire. Martin Spiess, Weber Ofenbau AG à Erlinsbach, m'a donné une bonne idée. Grâce à la technique électronique moderne, il prend une photo du poêle dès qu'il est terminé, sans encore être crépi. Toutes les parties essentielles pour le client destinées au fonctionnement du poêle se voient sur la photo. Martin Spiess apporte des indications sur la photo par l'ordinateur et remet solennellement au client un mode emploi individualisé lors du premier allumage. Le client peut ainsi visualiser les fonctionnements de son poêle. Il est apparent où se trouve quoi sur le poêle et quelles sont les fonctions, comment il faut manipuler quoi (voir illustration aux pages XX et YY). Cette idée est très bien reçue par les clients.

Discrète fidélisation du client

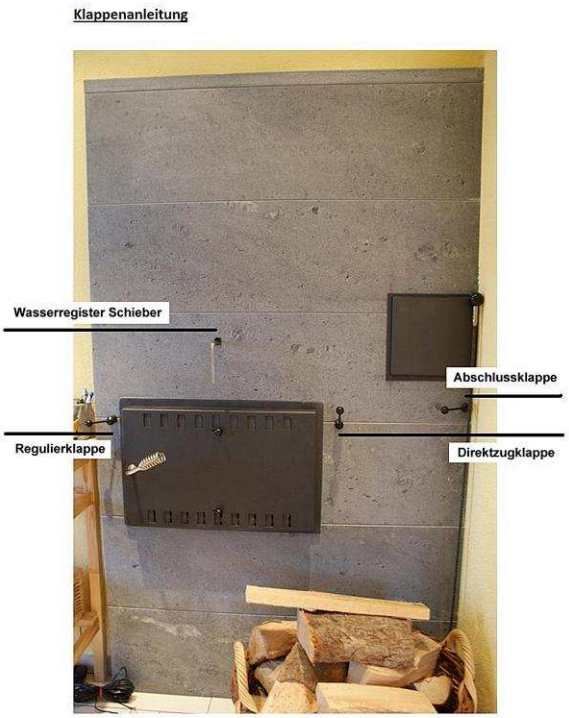
Le travail du poêlier-fumiste ne devrait pas se terminer par l'instruction et l'achèvement du poêle. Il n'est pas interdit de dire merci: il vaut la peine de montrer sa reconnaissance pour la confiance témoignée et l'importante commande ; c'est un moyen discret de fidéliser le client.

Très souvent, le poêle est achevé en une période où il ne faut pas encore chauffer. Au moment des journées froides et lorsque le propriétaire du poêle veut de la chaleur dans son habitat, les instructions du poêliers-fumistes ne sont plus tout à fait fraîches. Vu qu'il n'a pas encore de routine pour l'allumage, il se peut que le client se sente un peu incertain.

C'est là que la visite du spécialiste est la bienvenue. Répéter et bavarder un peu peut rapidement apporter la sécurité nécessaire pour la manipulation de l'allumage du poêle. L'entrepreneur fait preuve d'attention et de diligence s'il repasse chez le client au moment de la période de chauffage. Appelez le client, demandez-lui si tout est en ordre, passez le voir. Il vaut mieux investir trop de temps que pas assez. Si l'on prend des nouvelles, ce n'est jamais du temps perdu, au contraire, c'est un bon investissement. S'il faut un « justificatif », vous pouvez imputer les frais du temps investi en tant que publicité dans votre comptabilité.

A propos de la protection incendie

Partout où il y a un feu, il ne faut pas oublier la protection incendie. Si les clients sont conscients que les directives de protection incendie ne sont pas des chicaneries, mais contribuent à leur propre sécurité, ils respecteront certainement les prescriptions et recommandations lors de l'allumage et de l'exploitation du chauffage. Si l'on comprend, on est conscient que ses propres actions ont un sens. Celui qui comprend les directives de protection incendie, exploitera son poêle avec diligence. Il appliquera la prudence nécessaire, tout en agissant avec assurance. Le poêlier-fumiste a le devoir de persuader sa clientèle dans ce sens. Il est par ailleurs avantageux pour le poêlier-fumiste de penser déjà à plus tard lors de la planification. L'installation devra ultérieurement être régulièrement nettoyée par le ramoneur. Il est recommandé de chercher la discussion avec le ramoneur responsable déjà avant la construction de l'installation et de discuter les mesures de protection incendie prévue ainsi que le ramonage. Le poêlier-fumiste peut gagner les sympathies du ramoneur s'il veille à ce que le poêle puisse être nettoyé de manière simple et efficace.



Photographier le poêle apporter des indications sur l'image par l'ordinateur, la compléter par des instructions sur la manipulation et l'allumage correct – le mode d'emploi individuellement adapté est ainsi prêt. Cette image est celle d'un poêle en pierre ollaire.

Revêtement en pierre ollaire et banc chauffant orange. Voici comment se présente l'installation du mode d'emploi ci-dessus, vue de tous les côtés.

Des clients difficiles

Si tout ne marche pas bien chez un client, s'il y a quelque chose qui cloche? Il se peut qu'un artisan fasse une erreur lors de la construction de l'installation. L'erreur est humaine. Mais il y a également des clients «difficiles». Il vaut la peine d'être préparé à ces cas. Réfléchissez de temps en temps comment vous réagiriez si ….

Le principal impératif est: prendre le client au sérieux. Faites preuves de compréhension et dites-lui aussi «Je comprends votre colère, vos sentiments.» Si votre interlocuteur est fâché, il est important de rester calme. Si les émotions prennent le dessus, il faut parfois une soupape jusqu'à ce que la « pression » se soit de nouveau normalisée. Cela demande du temps. Ne surtout pas réagir de manière hectique et affolée. Il s'agit de garder la tête froide et de ne surtout pas faire des promesses précipitées dans la panique. Le poêlier-fumiste doit tout d'abord clarifier les faits. Renseignez-vous sur ce qui est survenu, comment cela s'est passé et prenez des notes. Il vaut peut-être mieux terminer un appel ou une rencontre « sous tension » avec calme, vu que le problème existant ne peut pas être analysé en vitesse. Promettez au client de le rappeler ou de repasser plus tard. Vous aurez ainsi le temps de respirer profondément et de retrouver votre calme. Il s'agit de définir une stratégie pour le procédé à suivre : Quelles sont les prochaines étapes? Quelles questions faut-il poser pour ne rien oublier? Il ne faudra fixer un nouveau rendez-vous que lorsque vous aurez fixé le procédé à suivre. Il n'existe pas encore de « team-viewer » pour le poêle comme pour l'ordinateur. Il est souvent très difficile de reconnaître un éventuel problème depuis chez soi et d'offrir une solution par téléphone. Le problème peut probablement être analysé et résolu plus rapidement sur les lieux. «Le problème est résolu? C'était tout? Si seulement j'avais su ça!» est très souvent la réaction des clients. En cas de problèmes complexes, il faut prendre le temps de discuter d'éventuelles propositions de solutions avec le client. S'il faut pour cela plusieurs séances et que les négociations ne se passent pas très bien, le poêlier-fumiste peut avoir recours aux prestations de l'association. L'association a mis sur pied le service de conseil technique pour ces cas-là.

Garantie

Un poêle est un ouvrage pour lequel il y a un délai de garantie. Celle-ci est réglée dans le code des obligations CO et dans la norme SIA 118 (voir cadre 1). La garantie du poêlier-fumiste est de cinq ans pour la construction de ses poêles. Il n'a cependant pas uniquement des obligations, mais aussi des droits. Si le poêlier-fumiste n'est plus confiant que le client va lui payer ses prestations, il peut annoncer un droit de gage des artisans. Le poêle reste alors en possession du constructeur jusqu'à ce que le client ait payé toutes les factures ouvertes. Le poêlier-fumiste peut annoncer le droit de gage des artisans jusqu'à quatre mois après l'achèvement de son ouvrage auprès du tribunal. Il est par ailleurs recommandé de convenir de paiements d'acomptes et d'envoyer des factures.

Comme on fait son lit, on se couche

Le poêlier-fumiste peut veiller lui-même à ce que de tels cas de rigueur restent des exceptions, en discutant dès le début de manière ouverte avec le client, en l'informant de manière globale et si possible en ne laissant rien au hasard.

CO Contrat d'entreprise

Art. 371[208]

1) Les droits du maître en raison des défauts de l'ouvrage se prescrivent par deux ans à compter de la réception de l'ouvrage. Le délai est cependant de cinq ans si les défauts d'un ouvrage mobilier intégré dans un ouvrage immobilier conformément à l'usage auquel il est normalement destiné sont à l'origine des défauts de l'ouvrage.

2) Les droits du maître en raison des défauts d'un ouvrage immobilier envers l'entrepreneur et envers l'architecte ou l'ingénieur qui ont collaboré à l'exécution de l'ouvrage se prescrivent par cinq ans à compter de la réception de l'ouvrage.

(Etat 1er janvier 2013)